

## МЕТОДИКА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Важнейшим условием успешного развития экономики сегодня является производство конкурентоспособной продукции. Основой конкурентоспособности является качество. Опросы потребителей показывают, что среди всех показателей конкурентоспособности (цена, сроки поставки, сервис и др.) качество на 70 % определяет решение о выборе продукции. Справедливость этих положений подтверждает успех развивающихся стран (Южной Кореи, Турции и др.), продукция которых пользуется популярностью во всем мире из-за высокого уровня ее качества. Процесс глобализации в экономике обостряет конкуренцию, так как расширение рынка позволяет покупателю выбирать товары практически всех мировых производителей. В результате каждый из них соперничает с остальными в определенной области. В таких условиях выживает лишь тот, кто обеспечивает высокое качество при низкой цене.

В последние годы все эти факторы вызвали бурное развитие систем, методов и инструментов менеджмента качества. Их использование позволяет систематизировать работы в области повышения качества, поставить их на научную основу и повысить их эффективность. Они дают возможность объективно оценить пожелания потребителей, преобразовать их в требования к продукции, установить возможности производства, найти слабые места, препятствующие достижению требуемого качества, правильно выбрать корректирующие и предупреждающие действия, оценить удовлетворенность потребителей и других участников данного производства и наметить пути его развития. Только при условии непрерывного менеджмента качества продукции предприятие имеет шансы сохранить, а также усилить свои позиции на рынке.

Наряду со знанием систем, методов и инструментов менеджмента качества необходимо учитывать опыт предприятий, достигших успехов в их использовании и добившихся высокого качества продукции [1].

Качество определяется действием многих случайных, локальных, внешних и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система управления качеством. При этом нужны не отдельные разрозненные и эпизодические усилия, а совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта с целью поддержания соответствующего уровня качества [2].

Одна из основополагающих идей философии всеобщего руководства качеством заключается в необходимости постоянного поиска проблем и эффективного их разрешения.

С целью нахождения путей разрешения проблем, связанных с качеством продукции на ОАО «ЧЗ «Полет» кафедрой технологии машиностроения Южно-Уральского государственного университета предложен проект по разработке и освоению методики решения проблем качества продукции.

В результате анализа современных передовых технологий поиска причин несоответствий, связанных с качеством продукции, и диагностики текущего состояния дел на предприятии был определен выбор одного из признанных путей разрешения проблем, связанных с качеством в производственном процессе, «Методики 8D».

«Методика 8D», успешно применяемая иностранными компаниями и определяемая руководством компании Ford как «дисциплинированный (упорядоченный) процесс, который направлен на разрешение проблем методологическим и аналитическим путем». Наименование каждого шага методики начинается с буквы D, что означает discipline (дисциплина). Каждая из восьми дисциплин имеет свои входные и выходные информационные потоки [3].

Правительство США впервые использовало процесс, подобный 8D во время второй мировой войны, его называли Военным стандартом MiL-STD-1520 (корректирующие действия и действия с несоответствующими материалами). Компания Ford Motor впервые задокументировала методику в 1987 году в виде руководства под названием «Командное ориентированное решение проблем». Это руководство было написано по просьбе высшего руководства автомобилестроительной компании Power Train, которое сталкивалось с растущим разочарованием из-за проблем, которые повторялись из года в год [3].

Принято считать, что «Методика 8D» – это высокоэффективное средство для отыскания коренных причин (root causes) несоответствий и применения корректирующих мероприятий. Еще одной причиной, по которой данная методика заслужила уважение и признана основой для применения во многих известных компаниях, это проведение с ее помощью досконального изучения системы, в которой возникло несоответствие и предотвращение возникновения подобного явления в будущем [3].

Шаги «Методика 8D»:

- D0. Подготовьте и создайте осведомленность;
- D1. Создайте группу;
- D2. Опишите проблему;
- D3. Определите временные мероприятия;
- D4. Определите коренную причину;
- D5. Выберите и проконтролируйте корректирующие меры;

- D6. Внедрите и утвердите постоянные корректирующие меры;
- D7. Предотвратите повторение проблемы;
- D8. Поздравьте группу. Признайте коллективные усилия вашей группы. Объявите о своих достижениях. Поделитесь вашими знаниями и полученной информацией с другими отделами организации.

Преимущества «Методика 8D»:

1) эффективный подход для определения основной причины, принятия соответствующих действий и внедрения постоянных корректирующих мер;

2) она помогает исследовать систему контроля, которая привела к упущению проблемы. Момент упущения исследуется с целью улучшить способность системы контроля обнаруживать сбой или причину при повторном возникновении;

3) цикл предотвращения исследует системы, которые привели к возникновению условий для появления сбоя и причинного механизма.

Ограничения «Методика 8D», недостатки:

1) тренинг 8D может быть трудоемким и непростым в реализации;

2) требует обучения в процессе решения проблем 8D, а также инструменты для сбора данных и анализа, такие как: диаграммы Парето, диаграммы причинно-следственных связей, и схемы процесса, т.д. [1].

Проект предусматривает освоение методологии 8D, что позволит:

- принимать оперативные сдерживающие меры, направленные на устранение выявленных несоответствий и прекращение производства несоответствующей продукции;
- серьезно изучать причины проблемы или несоответствия с целью выработки и реализации корректирующих действий, адекватных сути проблемы и действительно устраняющих повторное появление подобной проблемы в будущем;
- дать осознание опыта и закрепление навыка в успешном решении проблемы и интеллектуальном распространении этого опыта в другие процессы и виды деятельности предприятия.

### *Библиографический список*

1. Кудрявцев А.В. Методы интуитивного поиска технических решений (методы анализа проблем и поиска решений в технике). М.: Речной транспорт, 2001. 112 с.
2. Адлер Ю., Турко С. ТРИЗ (Теория решения изобретательских задач) – еще один инструмент системы менеджмента качества: сборник мат-лов. Ч. 2. Алматинский международный форум по качеству, 2009. С. 119–124.
3. Орешин А.В. Опыт применения 8D на предприятиях автомобильной промышленности // Методы менеджмента качества. № 3. 2006. С. 28–36.